

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
SERTIFIKASI HALAL TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *RETAIL*
MAKANAN HALAL DI KOTA MALANG.
(STUDI PADA PELANGGAN *HOKA-HOKA BENTO*)**

Disusun Oleh:

LUDIANA SILVIYATUS SHOLIKHAH

NIM. 135020201111103

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi**



**JURUSAN MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

“PENGARUH *BRAND IMAGE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
SERTIFIKASI HALAL TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA RETAIL
MAKANAN HALAL DI KOTA MALANG. (STUDI PADA PELANGGAN *HOKA-
HOKA DI BENTO*)”

Yang disusun oleh:

Nama : Ludiana Silviyatus Sholikhah
NIM : 135020201111103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
Jurusan : S1 Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan dewan penguji pada tanggal 10 April 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Sunaryo., SE., M.Si., Ph.D
NIP. 19580223 198403 1 003
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Fatchur Rohman, SE., M.Si
NIP. 19610121 198601 1 002
(Dosen Penguji I)
3. Sigit Pramono, SE., M.Sc.
NIK. 2013048507301001
(Dosen Penguji II)

.....
.....
.....



Malang, 15 Juni 2017

Ketua Program Studi S1 Manajemen

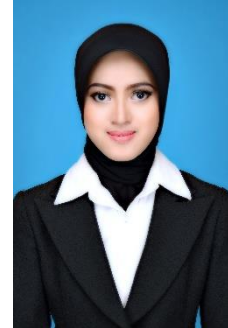
Dr. Siti Aijah, SE., MS., CSRS.CFP

NIP. 19601111 198601 2 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Informasi Diri

Nama Lengkap : Ludiana Silviyatus Sholikhah
Nama Pendek : Diana
Jenis Kelamin : Perempuan
Tinggi/Berat Badan : 158 cm/45,8 kg
IPK : 3,65
Tempat/Tanggal lahir : Gresik, 25/08/1994
Agama : Islam
Alamat asal : Jalan KH Zaini sebelah timur pasa sidayu no. 3, desa Mriyunan, kecamatan Sidayu, kabupaten Gresik.
Nomor Telepon : 085733819572
Email : ludiana.sholikhah@gmail.com
Status Pernikahan : Single / belum menikah



Pendidikan Formal

Tingkatan	Sekolah / Universitas	Jurusan	Tahun Lulus
Sekolah Dasar	SD Muhammadiyah 1 Sidayu	-	25/06/2007
Sekolah Menengah Pertama	SMPN 1 Sidayu	-	07/05/2010
Sekolah Menengah Atas	SMAN 1 Sidayu	Ilmu Pengetahuan Sosial	24/05/2013
Sarjana	Universitas Brawijaya	Manajemen	10/04/2017

Organisasi

Organisasi	Posisi	Tanggung Jawab Organisasi	Tanggal masuk	Tanggal Keluar
Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen (HMJM)	Staf Kewirausahaan	Bertanggung jawab pada salah satu program kerja HMJM yaitu <i>sharepreneur</i>	17/09/2014	20/08/2015
Centre For Islamic Economic Studies (CIES)	Sekretaris Departemen	Bertanggung jawab pada pelaksanaan dan pengontrolan semua program kerja yang telah di cantumkan sebelumnya bersama ketua departemen.	1/09/2014	1/09/2015

Prestasi

Jenis Lomba	Tahun
Lolos Pendanaan PKM-P Dikti dengan judul KOMPETISI KOMA (Korelasi Minimnya Pengetahuan Agama dan Etika Berbisnis Di Kota Malang)	2015
Juara 1 Lomba Cerpen di CIES dengan judul Sepercik Harapan	2014
Juara 3 Lomba Business Plan dengan judul Canjo burger di Universitas Airlangga Surabaya	2014
Lolos 20 besar pada penulisan artikel semalang raya pada website Aswaja	2014
Lomba Debat Ilmiah Di LSME	2013



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax. 553834
E-mail : feb@ub.ac.id <http://www.feb.ac.id>

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Bahasa Indonesia :

Pengaruh Brand Image dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada
Retail Makanan Halal Di Kota Malang (Studi Kasus Pada PELanggan Hoka - Hoka
Bento)

Skripsi dengan judul Bahasa Inggris :

The Effect of Brand Image and Customer Satisfaction to Customer Loyalty in Retail
Halal Food in Malang (Design Case On the Customer Hoka - Hoka Bento)

Yang disusun oleh :

Nama : Ludiana Silviahis Sholikhah
NIM : 135020201111103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul di atas disetujui untuk diajukan dalam ujian komprehensif.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Sumiati, SE, M.Si
NIP.195907311986012001

Dosen Pembimbing

Sunaryo, SE, M.Si, Ph.D.
NIP. 1958 0223 198403 1003



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax. 553834
E-mail : feb@ub.ac.id <http://www.feb.ac.id>

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : LUDIANA SILWIYATUS SHOLIKHAH
Tempat/Tgl. Lahir : GRESIK / 25 AGUSTUS 1994
Nomor Induk : 13502020111103
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Alamat : JALAN KERTORAHARJO DALAM KRD 3A

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI berjudul :
PENGARUH BRAND IMAGE DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY
PADA RETAIL MAKANAN HALAL DI KOTA MALANG (STUDI KASUS PADA HOKA-HOKA
BENGO)

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.


Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

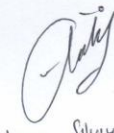
Malang,

Yang membuat pernyataan

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Sunaryo, SE, M.Si, Ph.D.
NIP. 19580223 198403 1 003




Ludiana Silwiyatus Sholikha
NIM. 13502020111103

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul :

“PENGARUH *BRAND IMAGE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN SERTIFIKASI HALAL TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *RETAIL MAKANAN HALAL* DI KOTA MALANG. (STUDI PADA PELANGGAN *HOKA-HOKA BENTO*)”

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa aktivitas ini dapat berjalan dengan baik disebabkan dukungan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini penulis merasa berkewajiban menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Candra Fajri Ananda, SE., MSc., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
2. Dr. Sumiati, SE., M.Si., CSRS selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS.CFP selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
4. Sunaryo, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, kritik arahan, saran dan nasehat yang bermanfaat hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan serta doa sebagai dorongan dalam menyelesaikan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh teman-teman kuliah yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Seluruh anggota Kosan KRD 3A yang membantu dan selalu memberikan dukungan maupun semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
8. Dea Rahma Melindasari, Teguh dan Sheptian yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi sekaligus memotivasi penulis untuk terus tidak berputus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada akhirnya dengan segala kerendahan hati berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan sebagai referensi bagi penulisan skripsi maupun penelitian selanjutnya. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak kelemahan. Kata pengantar ini dengan harapan tersampainya pesan sebagai wujud rasa terimakasih kepada semua pihak yang berhubungan dengan penulis dalam melaksanakan proses penulisan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Malang, 10 April 2017

Ludiana Silviyatus Sholikhah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.1. Pengertian Pemasaran	15
2.2.2. Konsep Pemasaran	15
2.2.3. Komponen Inti Pemasaran.....	18
2.2.4. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	18
2.3. Bisnis <i>Retail</i>	20
2.3.1. Pengertian Bisnis <i>Retail</i>	20
2.3.2. Karakteristik <i>Retail</i>	21

2.3.3. Pengertian <i>Retail</i> Makanan Halal	22
2.3.4. Sertifikasi Halal di Indonesia.....	24
2.4. Perilaku Konsumen	28
2.4.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	28
2.4.2. Model Perilaku Konsumen	29
2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	30
2.5. Definisi <i>Brand</i>	31
2.5.1 <i>Brand</i>	31
2.5.2. <i>Brand Image</i>	32
2.5.2.1. Faktor-Faktor yang Membentuk <i>Brand Image</i>	33
2.6. Keputusan Pembelian	33
2.6.1. Pengertian Keputusan Pembelian	33
2.6.2. Proses Keputusan Pembelian	34
2.7.1 <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.7.2. <i>Customer Loyalty</i>	38
2.8. Hubungan antara <i>Brand Image</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada <i>Retail</i> Makanan Halal.....	40
2.9. Kerangka berpikir	43
2.10. Hipotesis Penelitian	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	46
3.2. Lokasi Penelitian	47
3.3. Populasi dan Sampel	48

3.3.1. Populasi.....	48
3.3.2. Sampel	48
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.5. Data	52
3.5.1. Jenis Data.....	51
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	54
3.6.1. Definisi operasional	54
3.6.1.1. Variabel Bebas / <i>Independent Variable</i>	56
3.6.1.2. Variabel Terikat / <i>Dependent Variable</i>	61
3.6.2. Skala Pengukuran	65
3.7. Teknik Analisa Data	66
3.8. Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....	66
3.8.1. Uji Validitas.....	66
3.8.2. Uji Reliabilitas	69
3.9. Uji Asumsi Klasik	70
3.9.1. Uji Asumsi Normalitas	70
3.9.2. Uji Asumsi Multikolinearitas	71
3.9.3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas	71
3.10. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
3.11. Pengujian Hipotesis.....	73
3.11.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	73
3.11.2. Uji F	74

3.11.3. Uji t	75
3.11.4. Uji Dominan	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.1.1. Sejarah <i>Hoka-Hoka Bento</i> di Kota Malang	77
4.1.2. Visi dan Misi <i>Hoka-Hoka Bento</i>	78
4.1.2.1. Visi <i>Hoka-Hoka Bento</i>	78
4.1.2.2. Misi <i>Hoka-Hoka Bento</i>	78
4.1.3. Logo <i>Hoka-Hoka Bento</i>	79
4.1.4. Logo Sertifikasi Halal di <i>Hoka-Hoka Bento</i>	79
4.2. Karakteristik Responden	79
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	82
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan	83
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	84
4.3. Distribusi Jawaban Responden.....	85
4.4. Metode Uji Instrumen Penelitian	93
4.4.1. Uji Validitas	93
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	96
4.5. Uji Asumsi Klasik	97
4.5.1. Uji Normalitas.....	97
4.5.2. Hasil Uji Multikolinearitas	100
4.5.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	101
4.6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	103

4.7. Pengujian Hipotesis	105
4.7.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	105
4.7.2. Uji F	107
4.7.3. Uji t	107
4.8. Uji Dominan	111
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
4.9.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> (X_1) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	112
4.9.2. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> (X_2) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)..	113
4.9.3. Pengaruh Sertifikasi Halal (X_3) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	114
4.10. Implikasi Hasil Penelitian	115
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	119
5.2. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
DAFTAR LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal.
2.1.	Penelitian Terdahulu	13
3.1.	Variabel, Indikator dan Item penelitian	62
3.2.	Skala Kategori Jawaban Responden	65
3.3.	Ketentuan Interval dan Keeratan Hubungan	67
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	82
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan	83
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	84
4.6.	Distribusi Jawaban Item Variabel <i>Brand Image</i> (X_1).....	85
4.7.	Distribusi Jawaban Item Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X_2)	87
4.8.	Distribusi Jawaban Item Variabel Sertifikasi Halal (X_3).....	89
4.9.	Distribusi Jawaban Item Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y)	91
4.10.	Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X_1).....	93
4.11.	Hasil Uji Validitas <i>Customer Satisfaction</i> (X_2).....	94
4.12.	Hasil Uji Validitas Sertifikasi Halal (X_3)	95
4.13.	Hasil Uji Validitas <i>Customer Loyalty</i> (Y)	95
4.14.	Hasil Uji Reliabilitas	96
4.15.	Hasil Uji Multikolinearitas	100
4.16.	Uji Gletser.....	102
4.17.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	103
4.18.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	106
4.19.	Hasil Output Uji F	107

4.20. Hasil Output Uji t.....	108
4.21. Hasil Hipotesis Uji t <i>Brand Image</i> (X_1)	108
4.22. Hasil Hipotesis Uji t <i>Customer Satisfaction</i> (X_2)	109
4.23. Hasil Hipotesis Uji t Sertifikasi Halal (X_3).....	110

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal.
2.2.	Konsep Pemasaran.....	17
2.3.	Model Perilaku Konsumen.....	30
2.4.	Proses Keputusan Pembelian	34
2.5.	Kerangka Pikir Penelitian	43
2.6.	Model Hipotesis.....	45
4.1.	Logo <i>Hoka-Hoka Bento</i>	79
4.3.	Logo Sertifikasi Halal di <i>Hoka-Hoka Bento</i>	80
4.4.	Diagram P Plot Hasil Uji Normalitas	98
4.5.	Histogram Hasil Uji Normalitas	99
4.6.	Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heterokedastisitas	101

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Hal.
6.1.	Restoran <i>Hoka-Hoka Bento</i> di <i>Malang Olympic Garden</i> (MOG)	125
6.2.	Pengisian Kuesioner oleh Pelanggan	125
6.3.	Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X1), <i>Customer Satisfaction</i> (X2), Sertifikasi Halal dan <i>Customer Loyalty</i> (Y)	126
6.4.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i> (X1), <i>Customer Satisfaction</i> (X2), Sertifikasi Halal dan <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	129
6.5.	Histogram Hasil Uji Normalitas	130
6.6.	P.Plot Hasil Uji Normalitas	131
6.7.	Hasil Uji Multikolinearitas	131
6.8.	Hasil Uji Heterokedastisitas	132
6.9.	Hasil Uji Glejser	132
6.10.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	133
6.11.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	133
6.12.	Hasil Uji F	133
6.13.	Hasil Uji t.....	134

Pengaruh *Brand Image*, *Customer Satisfaction* Dan Sertifikasi Halal Terhadap *Customer Loyalty* Pada *Retail Makanan Halal* Di Kota Malang. (Studi Pada Pelanggan *Hoka-Hoka Bento*)

Oleh:

Ludiana Silviyatus Sholikhah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Dosen Pembimbing:

Sunaryo, SE., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image*, *customer satisfaction* dan sertifikasi halal terhadap *customer loyalty* pada restoran *Hoka-Hoka Bento* yang berlokasi di lantai 1 *Mall Olympic Garden* (MOG) di kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini menggunakan 210 sampel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert lima poin. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda dan uji hipotesis yang di olah menggunakan software SPSS 20.0.

Hasil penelitian menunjukkan *customer satisfaction* dan sertifikasi halal berpengaruh secara parsial terhadap *customer loyalty* dan hanya *brand image* yang tidak berpengaruh secara parsial pada *customer loyalty*. Sertifikasi halal merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap *customer loyalty* di restoran *Hoka-Hoka Bento*.

Kata Kunci: *Brand Image*, *Customer Satisfaction*, Sertifikasi Halal dan *Customer Loyalty*.

**The Influence Of Brand Image and Customer Satisfaction On Customer Loyalty In
Halal Retail In The City Of Malang (A Case Study On Customers Of Hoka-Hoka
Bento)**

By:
Ludiana Silviyatus Sholikhah
Faculty Of Economic and Business, Brawijaya University

Advisor:
Sunaryo, SE., M.Si., Ph.D.

ABSTRACT

This study tries to analyze the influence of brand image, customer satisfaction, and halal certification on customer loyalty in Hoka-Hoka Bento restaurant located in the first floor of Mall Olympic Garden (MOG) in Malang. This explanantory research explains relations among research variables through hypothesis testing. Through purposive sampling, 210 samples were selected. The data were collected through questionnaires with 5-point likert scale. The instruments used in this study are validity, reliability, classical assumption, multiple regression analysis, and hypothesis testing processed in SPSS 20.0. The result of study shows that customer satisfaction and halal certification partially influential on customer loyalty. Halal certification is the variables with the most dominant influence on customer loyalty in Hoka-Hoka Bento Restaurant.

Keywords: brand image, customer satisfaction, halal certification, customer loyalty